

2022

# RELATÓRIO TRIMESTRAL



ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE  
SOBRADINHO II

**Governador do Distrito Federal**

Ibaneis Rocha

**Vice-Governador do Distrito Federal**

Marcus Vinícius Britto

**Controlador-Geral**

Paulo Wanderson Moreira Martins

**Ouvidora Geral do DF (interina)**

Cecília Souza Fonseca

**Administrador Regional de Sobradinho II**

Osmar da Silva Felício

**Ouvidora da Administrador Regional de Sobradinho II**

Nelma Francisca da Silva Gomes

**Contatos da Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II**

Telefone: (61) 3550-6478

E-mail: [ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br](mailto:ouvidoria@sobradinho2.df.gov.br)

Endereço: AR 13 Área Especial 01 - Sobradinho II, Brasília - DF, 73062-300.



## Conteúdo

Ouvidor-Geral.....	2
1. Apresentação.....	4
2. Sistema De Ouvidoria Do Distrito Federal.....	5
2.1. Manifestações Recebidas.....	5
2.2. Manifestações Por Canais De Entrada:.....	6
2.3. Manifestações Por Classificação.....	6
2.4. Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta.....	7
2.5. Índice de Satisfação com Serviço de Ouvidoria.....	7
2.6. Assuntos Mais Recorrentes e Demandados.....	8
2.7. Classificação das Demandas.....	8
2.8. Resolutividade.....	9
3. Carta de Serviço.....	9
4. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic.....	10
5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF.....	10
6. Conclusão.....	11

## 1. Apresentação

O presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, que estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

A Ouvidoria da Administração Regional de Sobradinho II apresenta seu relatório referente ao período de **1º de janeiro a 31 de março de 2022**.

“...

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

...”

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC e Sistema Eletrônico de Informações SEI.

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Garantimos sua participação para melhoria nos serviços públicos prestados. É um serviço aberto ao cidadão para a realização de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações, referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

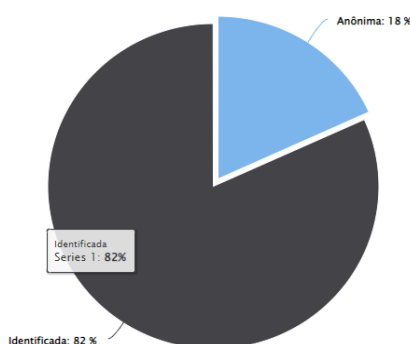


**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

A Ouvidoria da **Administração Regional do Sobradinho II/ RA-XXVI** apresenta o relatório de atividades referente ao período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022, no qual constam informações de forma sintéticas e analíticas sobre as 116 manifestações recebidas neste Órgão no referido período, sendo:

- **115** manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal -OUV-DF;
- **01** Neste período foi registrada e respondida uma solicitação no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC; e,
- **18% das manifestações foram Anônimas e 82% Identificada, conforme demonstrativo abaixo.**

### Anônimas



## 2. Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

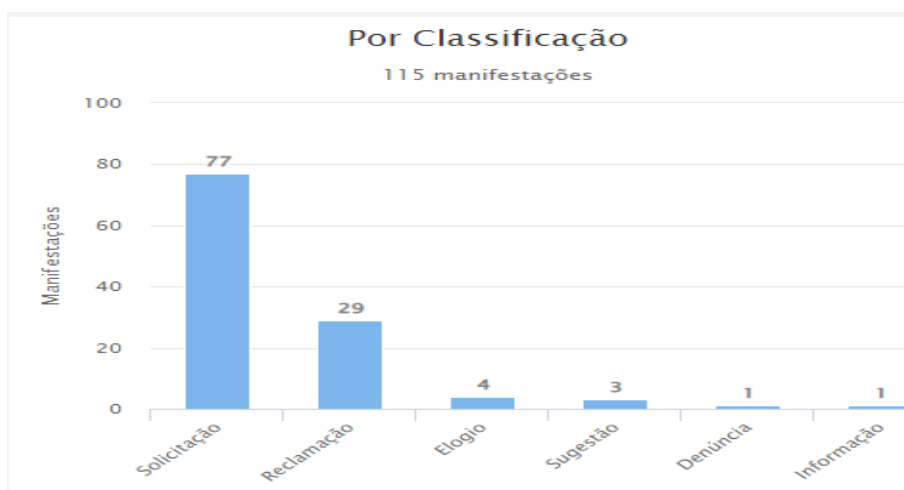
### 2.1 Manifestações Recebidas

No Primeiro Trimestre de 2022 recebemos: 115 (cento e quize) manifestações pelo sistema OUV-DF, divididas em: 77 (setenta e sete) SOLICITAÇÕES; 04 (quatro) ELOGIOS, 29 (vinte e nove) RECLAMAÇÕES, 01 (uma) DENÚNCIA, 03 (três) SUGESTÕES e 01 (uma) INFORMAÇÃO.

TIPO	JANEIRO /22	FEVEREIRO/22	MARÇO/21	TOTAL
Solicitações	31	31	15	<b>77</b>
Elogios	01	01	02	<b>04</b>
Reclamações	10	13	06	<b>29</b>
Denúncias	01	00	00	<b>01</b>
Sugestões	01	01	01	<b>03</b>
Informações	01	00	00	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>24</b>	<b>115</b>

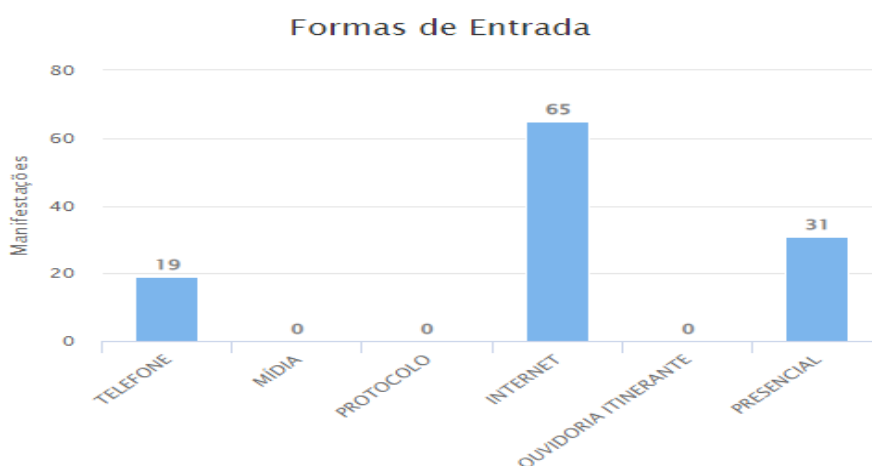


## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.2 Manifestações Por Canais De Entrada:

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2022, observou-se, que o principal canal de entrada das manifestações foram: 19 (Telefone 162 - Central de Atendimento do Governo do Distrito Federal), 65 (Internet) e 31 (Atendimentos Presenciais), conforme gráfico abaixo.

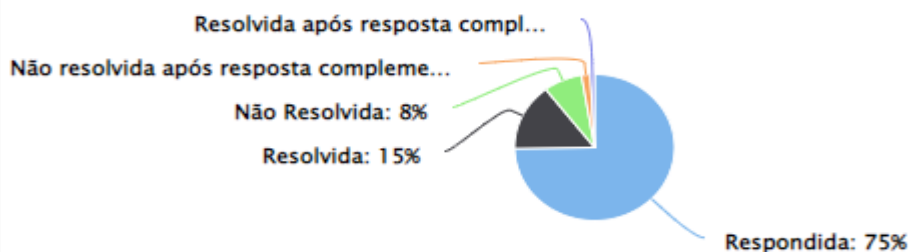


### 2.3 Manifestações Por Classificação

No Primeiro Trimestre, foram 1% Resolvida após resposta complementar, 2% Não Resolvida após resposta complementar, 15% Resolvida, 8% Não resolvida e 75% Respondida, conforme quadro abaixo.



## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.4 Índice De Cumprimento Do Prazo De Resposta

O índice de cumprimento do prazo de resposta médio no OUV\_DF para o Primeiro Trimestre de 1º de janeiro a 31 de março de 2022, foi de 12 dias, sendo: 0% (zero por cento) Vencidas, 0% (dois por cento) Fora do Prazo e 100% (cem por cento) Dentro do Prazo.

É importante ressaltar que a Ouvidoria/RA-XXVI tem acompanhado o cumprimento do prazo para resposta rigorosamente, dando conhecimento às áreas técnicas e ao Gabinete do prazo de resposta ao cidadão determinado na legislação vigente, conforme demonstramos a seguir:



### 2.5 Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria

Após o cidadão receber a resposta de sua demanda, ele é convidado a participar da pesquisa de satisfação diretamente no sistema informatizado OUV-DF.

Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressaltando-se que tal avaliação não é obrigatória.

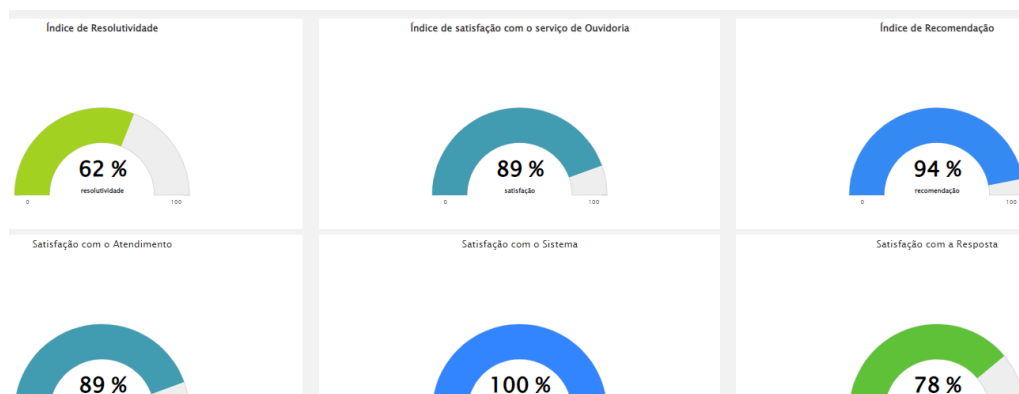
Importante registrar que conforme os índices da Pesquisa de Satisfação realizada, nesse período, obtivemos os seguintes resultados:

- 62% Índice Resolutividade
- 89% Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



## Governo do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria

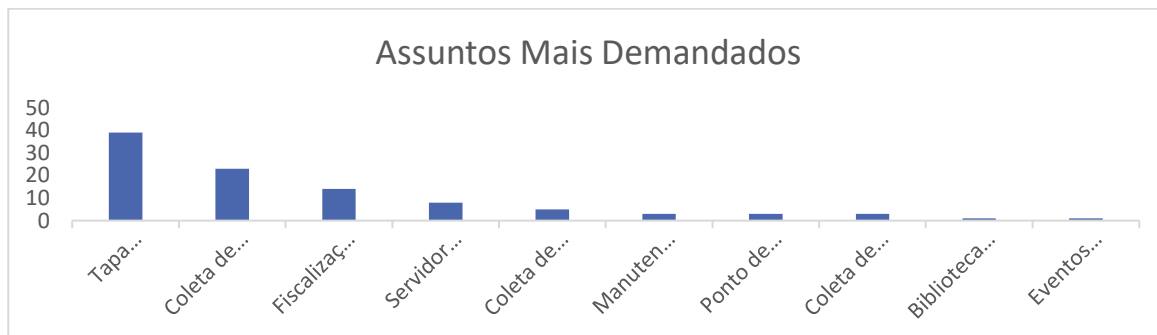
- 94% Índice de Recomendação
- 89% Satisfação com o Atendimento
- 100% Satisfação com o Sistema
- 78% Satisfação com a Resposta



### 2.6 Assuntos Mais Recorrentes e Demandados

No quadro abaixo, apresentamos o ranking dos assuntos mais demandados.

Conforme aponta o gráfico, verificamos que os assuntos mais demandados no período analisado, foram Tapa Buraco, com 39 solicitações, Coleta de Entulho com 23 e Fiscalização em Feiras 14.



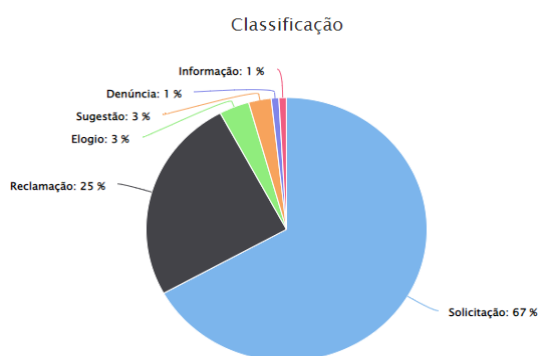
### 2.7 Classificação das Demandas no Primeiro Trimestre

Por classificação o assunto mais demandado neste período foi Solicitação com 67%.





## Govorno do Distrito Federal Administração Regional de Sobradinho II Ouvidoria



### 2.8 Resolutividade

O Índice de RESOLUTIVIDADE das Ouvidorias do Distrito Federal é uma das principais inovações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, pois reflete a busca constante do governo pela participação do cidadão em todo o processo de atendimento. Neste contexto a Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão após receber sua resposta. Na verdade, é o próprio demandante que finaliza seu protocolo classificando-o como “Resolvido” ou “Não Resolvido”, para os registros de denúncias, reclamações e solicitações de serviços. Em Janeiro a Março/2022 tivemos um índice de 62%, o que reflete o esforço de toda Administração na execução dos serviços, garantindo, assim, uma melhor qualidade de vida para a população de Sobradinho II.



### 3. Carta de Serviço

A Carta de Serviços ao Cidadão é um conjunto de informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Nela é possível conhecer os detalhes sobre como solicitar os serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos, prestados por cada órgão e entidade Distrital. Todos órgãos e entidades do GDF são obrigados a publicar sua Carta no site institucional, conforme Decreto nº 36.419/2015.

A Carta de Serviços da Administração Regional de Sobradinho II, encontra-se publicada no site <http://www.sobradinhoii.df.gov.br/category/carta-de-servicos/>



**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

#### 4. Sistema Eletrônico Do Serviço De Informação Ao Cidadão – e-Sic



O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Através deste serviço a população poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal. O cidadão pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.

No período analisado foi registrada e respondida 01 (uma) solicitação no Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão.

Importante mencionar que o e-SIC não possui tipologias de classificação e que o seu acesso pode ser feito via internet e de forma presencial.

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00304000001202253	Administração Regional de Sobradinho II	-	22/03/2022	11/04/2022	Respondido	Thiago Fernandes Costa Diniz

Fonte: Sistema de Acesso à Informação <https://www.e-sic.df.gov.br>  
Sistema de Ouvidoria – OUV-DF <https://www.ouv.df.gov.br>

#### 5. Sistema Eletrônico De Informação- Sei/DF



Por meio do Sistema Eletrônico de Informação, editamos os documentos, tramitamos para as áreas técnicas internas e externas para análise e parecer dos órgãos do GDF (SLU, CODHAB, NOVACAP, DETRAN, DER, CEB, CAESB...).

Quanto às demandas são diariamente realizadas pela equipe técnica da Administração Regional, são comunicadas via processo SEI pela Ouvidoria diretamente à equipe da Coordenação de Licenciamento Obras e Manutenção-COLOM, que imediatamente incluí as demandas na planilha de obras para pronto atendimento.

Após a realização desses serviços, a equipe da Coordenação de Obras comunica a Ouvidoria para que sejam encaminhadas as respectivas respostas aos



**Governo do Distrito Federal**  
**Administração Regional de Sobradinho II**  
**Ouvidoria**

cidadãos demandantes, informando que o atendimento fora concluído, ou que será atendido tão logo seja iniciada nova operação.

## **6. Conclusão**

A Ouvidoria apresenta o relatório do Primeiro Trimestre de 2022 (1º de janeiro a 31 de março) com seus resultados quantitativos, qualitativos e realizações.

É importante destacar que o índice de Resolutividade no site do OUV-DF, no período analisado, foi de 62% conforme demonstrativo no gráfico da página 09, um percentual satisfatório.

No período avaliado, a manutenção e conservação foi um pouco prejudicada, devido ao encerramento do contrato de equipamentos (caminhões, tratores e etc), Novacap/Administração causando atrasos nos atendimentos das demandas.

Vale ressaltar que a resolutividade não depende somente da Ouvidoria, e sim de uma avaliação dos serviços realizados pela comunidade, neste contexto, a Região Administrativa de Sobradinho II, é composta de uma população muito carente, que na maioria das vezes, procura a Ouvidoria de forma presencial, por não ter acesso a internet, a maioria são pessoas idosas, usam e-mails de filhos ou de amigos, o que dificulta acompanhar o andamento da demanda e impossibilita responder a pesquisa de satisfação.

Por fim, evidenciamos a confiança dos cidadãos na rede de ouvidorias do DF, estamos atuando no caminho certo em nossas atitudes e resultados, é o que motiva a continuar engajados, a resolver as demandas da comunidade.

Estamos proativamente, realizando gestões junto às Áreas Técnicas e ao Gabinete, alertando sempre para o cumprimento do prazo de resposta determinado na legislação vigente e para a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao manifestante, buscando sempre qualidade, clareza, objetividade e a utilização da linguagem cidadã.

Brasília, 31 de março de 2022

Nelma Francisca da Silva Gomes  
Ouvidora